

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. INDOSAT**

(Studi Pada Mahasiswa UMS)



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh:

**ANGGA WAHYU M.
B 100 100 060**

**FAKULTAS EKONOMI
UIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. INDOSAT
(Studi Pada Mahasiswa UMS)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

NAMA : ANGGA WAHYU M.

NIM : B 100 100 060

Yang dipertahankan didewan penguji pada tanggal 24 Oktober 2014 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 24 Oktober 2014

Pembimbing




(Drs. Sri Padmantyo, MBA)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. H. Triyono M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angga Wahyu Mahardika
NIRM : B100100060
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pelanggan PT. Indosat
(Studi Pada mahasiswa Uims)
:
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 24 Oktober 2014

Yang membuat pernyataan,

Angga wahyu m

MOTTO

“Kalau Kamu mau menciptakan sesuatu, kamu harus melakukan sesuatu, lebih baik mencoba gagal, dari pada gagal mencoba”
(Johan Wolfgang von Goethe)

“Sesungguhnya disamping ada kesulitan, terdapat pula kemudahan.”
(QS. Al-Insyirah: 6)

“Tidak ada tetesan yang lebih dicintai Allah selain dari tetesan air mata karena takut kepada Allah atau tetesan darah yang ditumpahkan di jalan Allah ta’ala.”
(H. R. Tirmidzi)

“Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (ni’mat)-Ku.”
(QS. Al-Baqarah:152)

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”
(Q.S Al-Baqarah :286)

PERSEMBAHAN

Upaya bersahaja ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Bapak dan Ibu yang mengajarkan arti penting sebuah usaha, terimakasih atas dukungan, semangat, kasih sayangnya, serta doa yang selalu diberikan.
- ❖ Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil alamin asholatuwassalamu'ala rasulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat (Studi Pada Mahasiswa UMS)" ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak baik bantuan moril maupun spirituil. Maka pada kesempatan ini pula penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian.
2. Bapak Drs. Sri Padmantlyo, MBA., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran yang berharga untuk penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Edi Purwo Saputro, SE., MSi., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingannya kepada penulis.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.

5. Segenap jajaran staff pengajar, karyawan tata usaha, dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi.
6. Khusus untuk kedua orang tuaku, aku tidak akan bisa seperti ini tanpa bimbingan Ibu dan Bapak, semoga aku bisa membuat kalian bangga dan bisa membalas semua kebaikan kalian.
7. Teman-temanku akuntansi angkatan 2010 dan semua mahasiswa Fakultas Eakonomi Jurusan Manajemen angkatan 2010. Terima kasih atas dukungannya.
8. Seluruh sahabat yang selalu memberikan warna dalam hidupku.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan dan doa penulis, semoga Allah SWT berkenan memberikan imbalan yang sepadan atas semua kebaikan bapak, ibu, dan saudara dalam proses penyusunan skripsi ini, dan semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang peduli.

Amiin

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 24 Oktober 2014

Penulis



(A. Wahyu. M)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAK	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Penelitian	6
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	12
C. Hipotesis	20
 BAB III METODE PENELITIAN	 21
A. Identifikasi Variabel Penelitian	21

	B. Definisi Operasional Penelitian	21
	C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	22
	D. Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data	24
	E. Uji Validitas dan Reliabilitas	26
	F. Prosedur Penelitian	28
	G. Metode Analisis Data	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
	A. Hasil Penelitian	30
	B. Pembahasan	37
BAB V	PENUTUP	41
	A. Simpulan	41
	B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 4.2. Umur Responden	31
Tabel 4.3. Lama Memakai Indosat	31
Tabel 4.4. Dimensi Pemanfaatan Produk Indosat	32
Tabel 4.5. Uji t Parsial Dimensi Pelayanan Indosat	36

ABSTRAKSI

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kunci utama agar perusahaan mampu memenangkan persaingan pasar adalah menjadikan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama perusahaan yang harus dicapai. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen dalam hal ini mahasiswa terhadap pemanfaatan produk dari Indosat.

Metode penelitian yang digunakan adalah riset lapangan yaitu pengamatan yang dilakukan berdasarkan pengumpulan data menggunakan kuisioner. Populasi adalah seluruh konsumen Indosat yang diwakili oleh sampel mahasiswa dari Fakultas Ekonomi UMS sebanyak 70 responden. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* yaitu mahasiswa yang telah menggunakan jasa dari Indosat selama paling sedikit satu tahun baik sebagai alat komunikasi panggilan telepon seluler sehari-hari maupun dalam pemanfaatan sebagai modem internet. Teknik analisis data digunakan dengan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi R^2 .

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan dimensi layanan dari pemanfaatan produk Indosat yang diukur dari *tangible*, dan *assurance* terhadap kepuasan mahasiswa. Hal itu terbukti dari hasil uji t yang diketahui berpengaruh positif dan signifikan t-hitung *tangible* = 2,314, dan t-hitung *assurance* = 3,401 yang lebih besar dari t-tabel = 1,980. Kepuasan mahasiswa dalam memanfaatkan produk dari Indosat sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor dimensi layanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hal tersebut terbukti dari hasil pemanfaatan produk Indosat dimana dimensi *tangible* atau wujud fisik serta *assurance* atau jaminan dari produk Indosat telah memberikan hasil pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, pelanggan Indosat